

PESQUISA DE SATISFAÇÃO INTERNA

Queremos saber como é trabalhar aqui. Responda com sinceridade: o resultado é lido por grupo, e o que for dito vira devolutiva e ação. Leva de 10 a 12 minutos. Quem gerencia uma unidade responde também o bloco 7.

Unidade		Cargo		Data	
---------	--	-------	--	------	--

BLOCO 1: ENPS E VÍNCULO

Responde: toda a equipe

1. Em uma escala de 0 a 10, o quanto você recomendaria esta empresa como lugar para trabalhar a um amigo ou familiar?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

0 = nada provável 10 = muito provável

2. O que mais pesou na sua nota?

3. Pretendo continuar trabalhando aqui nos próximos 12 meses.

1 Discordo totalmente	2 Discordo	3 Nem concordo nem discordo	4 Concordo	5 Concordo totalmente
-----------------------	------------	-----------------------------	------------	-----------------------

4. Tenho orgulho de dizer onde trabalho.

1 Discordo totalmente	2 Discordo	3 Nem concordo nem discordo	4 Concordo	5 Concordo totalmente
-----------------------	------------	-----------------------------	------------	-----------------------

5. Eu recomendaria os produtos ou serviços da empresa a um amigo, como cliente.

1 Discordo totalmente	2 Discordo	3 Nem concordo nem discordo	4 Concordo	5 Concordo totalmente
-----------------------	------------	-----------------------------	------------	-----------------------

BLOCO 2: SUPORTE DA MATRIZ À UNIDADE

Responde: toda a equipe

6. Quando abro um chamado para a matriz, recebo retorno no prazo combinado.

1 Discordo totalmente	2 Discordo	3 Nem concordo nem discordo	4 Concordo	5 Concordo totalmente
-----------------------	------------	-----------------------------	------------	-----------------------

7. As respostas que recebo resolvem o problema, e não só o chamado.

1 Discordo totalmente	2 Discordo	3 Nem concordo nem discordo	4 Concordo	5 Concordo totalmente
-----------------------	------------	-----------------------------	------------	-----------------------

8. Sei a quem recorrer para cada tipo de assunto.

1 Discordo totalmente	2 Discordo	3 Nem concordo nem discordo	4 Concordo	5 Concordo totalmente
-----------------------	------------	-----------------------------	------------	-----------------------

9. O supervisor ou consultor que atende minha unidade conhece a nossa realidade.

1 Discordo totalmente	2 Discordo	3 Nem concordo nem discordo	4 Concordo	5 Concordo totalmente
-----------------------	------------	-----------------------------	------------	-----------------------

10. A visita do supervisor ajuda a unidade a melhorar.

1 Discordo totalmente	2 Discordo	3 Nem concordo nem discordo	4 Concordo	5 Concordo totalmente
-----------------------	------------	-----------------------------	------------	-----------------------

11. Os pedidos de material e de manutenção chegam no prazo e certos.

1 Discordo totalmente	2 Discordo	3 Nem concordo nem discordo	4 Concordo	5 Concordo totalmente
-----------------------	------------	-----------------------------	------------	-----------------------

BLOCO 3: COMUNICAÇÃO E PROCESSOS*Responde: toda a equipe***12. Sei o que a empresa espera de mim e da minha unidade.**

1 Discordo totalmente	2 Discordo	3 Nem concordo nem discordo	4 Concordo	5 Concordo totalmente
-----------------------	------------	-----------------------------	------------	-----------------------

13. Fico sabendo das mudanças antes de elas acontecerem.

1 Discordo totalmente	2 Discordo	3 Nem concordo nem discordo	4 Concordo	5 Concordo totalmente
-----------------------	------------	-----------------------------	------------	-----------------------

14. Os procedimentos que sigo são claros e fazem sentido no dia a dia.

1 Discordo totalmente	2 Discordo	3 Nem concordo nem discordo	4 Concordo	5 Concordo totalmente
-----------------------	------------	-----------------------------	------------	-----------------------

15. Os sistemas que uso funcionam e me poupam trabalho.

1 Discordo totalmente	2 Discordo	3 Nem concordo nem discordo	4 Concordo	5 Concordo totalmente
-----------------------	------------	-----------------------------	------------	-----------------------

16. Quando dou uma sugestão ou aponto um problema, alguém responde.

1 Discordo totalmente	2 Discordo	3 Nem concordo nem discordo	4 Concordo	5 Concordo totalmente
-----------------------	------------	-----------------------------	------------	-----------------------

BLOCO 4: CONDIÇÕES DE TRABALHO NA UNIDADE*Responde: toda a equipe***17. Tenho os equipamentos e as ferramentas de que preciso para trabalhar bem.**

1 Discordo totalmente	2 Discordo	3 Nem concordo nem discordo	4 Concordo	5 Concordo totalmente
-----------------------	------------	-----------------------------	------------	-----------------------

18. Minha escala é cumprida e comunicada com antecedência.

1 Discordo totalmente	2 Discordo	3 Nem concordo nem discordo	4 Concordo	5 Concordo totalmente
-----------------------	------------	-----------------------------	------------	-----------------------

19. O volume de trabalho é distribuído de forma justa na equipe.

1 Discordo totalmente	2 Discordo	3 Nem concordo nem discordo	4 Concordo	5 Concordo totalmente
-----------------------	------------	-----------------------------	------------	-----------------------

20. Meu ambiente de trabalho é seguro e limpo.

1 Discordo totalmente	2 Discordo	3 Nem concordo nem discordo	4 Concordo	5 Concordo totalmente
-----------------------	------------	-----------------------------	------------	-----------------------

21. Consigo fazer pausas e refeições no horário previsto.

1 Discordo totalmente	2 Discordo	3 Nem concordo nem discordo	4 Concordo	5 Concordo totalmente
-----------------------	------------	-----------------------------	------------	-----------------------

BLOCO 5: GESTOR IMEDIATO E RECONHECIMENTO*Responde: toda a equipe***22. Meu gestor me dá retorno claro sobre o meu trabalho.**

1 Discordo totalmente	2 Discordo	3 Nem concordo nem discordo	4 Concordo	5 Concordo totalmente
-----------------------	------------	-----------------------------	------------	-----------------------

23. Meu gestor está disponível quando preciso de orientação.

1 Discordo totalmente	2 Discordo	3 Nem concordo nem discordo	4 Concordo	5 Concordo totalmente
-----------------------	------------	-----------------------------	------------	-----------------------

24. Sou reconhecido quando faço um bom trabalho.

1 Discordo totalmente	2 Discordo	3 Nem concordo nem discordo	4 Concordo	5 Concordo totalmente
-----------------------	------------	-----------------------------	------------	-----------------------

25. Meu gestor trata todos da equipe com o mesmo critério.

1 Discordo totalmente	2 Discordo	3 Nem concordo nem discordo	4 Concordo	5 Concordo totalmente
-----------------------	------------	-----------------------------	------------	-----------------------

26. Confio nas decisões do meu gestor.

1 Discordo totalmente	2 Discordo	3 Nem concordo nem discordo	4 Concordo	5 Concordo totalmente
-----------------------	------------	-----------------------------	------------	-----------------------

BLOCO 6: DESENVOLVIMENTO E CARREIRA

Responde: toda a equipe

27. Recebi treinamento antes de assumir as tarefas que faço hoje.

1 Discordo totalmente	2 Discordo	3 Nem concordo nem discordo	4 Concordo	5 Concordo totalmente
-----------------------	------------	-----------------------------	------------	-----------------------

28. Os treinamentos que faço são úteis no meu dia a dia.

1 Discordo totalmente	2 Discordo	3 Nem concordo nem discordo	4 Concordo	5 Concordo totalmente
-----------------------	------------	-----------------------------	------------	-----------------------

29. Sei o que preciso fazer para crescer na empresa.

1 Discordo totalmente	2 Discordo	3 Nem concordo nem discordo	4 Concordo	5 Concordo totalmente
-----------------------	------------	-----------------------------	------------	-----------------------

30. Vejo oportunidades reais de crescimento aqui.

1 Discordo totalmente	2 Discordo	3 Nem concordo nem discordo	4 Concordo	5 Concordo totalmente
-----------------------	------------	-----------------------------	------------	-----------------------

BLOCO 7: A VISÃO DO GESTOR DA UNIDADE SOBRE A EMPRESA

Responde: só quem gerencia uma unidade

31. Em uma escala de 0 a 10, o quanto você recomendaria esta empresa a outro gestor como um lugar para gerenciar uma unidade?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

0 = nada provável 10 = muito provável

32. O que a matriz faz hoje que ela não deveria fazer?

33. Se a matriz pudesse mudar uma coisa para a sua unidade render mais, o que seria?

34. O que falta para a sua unidade cumprir o padrão todos os dias?

35. O supervisor ou consultor que atende minha unidade ajuda a resolver, e não só a apontar.

1 Discordo totalmente	2 Discordo	3 Nem concordo nem discordo	4 Concordo	5 Concordo totalmente
-----------------------	------------	-----------------------------	------------	-----------------------

36. As ferramentas e os painéis que recebo ajudam a gerir a unidade.

1 Discordo totalmente	2 Discordo	3 Nem concordo nem discordo	4 Concordo	5 Concordo totalmente
-----------------------	------------	-----------------------------	------------	-----------------------

BLOCO 8: FECHAMENTO

Responde: os dois públicos

37. De 0 a 10, quanto você acredita que esta pesquisa vai gerar alguma mudança?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

0 = nada provável 10 = muito provável

38. Quero ser procurado para conversar sobre as minhas respostas.

☐ Sim ☐ Não

39. Algo mais que você queira dizer?

40. Há quanto tempo você trabalha na empresa?

☐ Menos de 6 meses ☐ 6 meses a 2 anos ☐ 2 a 5 anos ☐ Mais de 5 anos

Obrigado por responder. A devolutiva do resultado sai em até 30 dias.

Modelo de autoria da SULTS, gratuito e adaptável. Não é um instrumento validado por pesquisa acadêmica. Na escala de 1 a 5 das afirmações, 1 é discordo totalmente e 5 é concordo totalmente. Leia o resultado em grupos com número mínimo de respostas, para que nenhuma unidade pequena exponha uma pessoa.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

Sua opinião ajuda a melhorar o atendimento desta unidade. São 12 perguntas rápidas, e leva cerca de 3 minutos.

Unidade		Data	
---------	--	------	--

SUA EXPERIÊNCIA

Responde: cliente

C1. Em qual unidade ou canal você foi atendido?

☐ Unidade: _____ ☐ Site ou aplicativo ☐ Telefone ou WhatsApp

C2. Em uma escala de 0 a 10, o quanto você recomendaria a nossa empresa a um amigo ou colega?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

0 = nada provável 10 = muito provável

C3. O que mais pesou na sua nota?

C4. No geral, qual o seu nível de satisfação com o atendimento de hoje?

1 Muito insatisfeito	2 Insatisfeito	3 Nem satisfeito nem insatisfeito	4 Satisfeito	5 Muito satisfeito
----------------------	----------------	-----------------------------------	--------------	--------------------

C5. Foi fácil resolver o que você veio resolver?

1 Muito difícil	2 Difícil	3 Nem fácil nem difícil	4 Fácil	5 Muito fácil
-----------------	-----------	-------------------------	---------	---------------

C6. Fui atendido com atenção e cordialidade.

1 Discordo totalmente	2 Discordo	3 Nem concordo nem discordo	4 Concordo	5 Concordo totalmente
-----------------------	------------	-----------------------------	------------	-----------------------

C7. A pessoa que me atendeu soube responder às minhas dúvidas.

1 Discordo totalmente	2 Discordo	3 Nem concordo nem discordo	4 Concordo	5 Concordo totalmente
-----------------------	------------	-----------------------------	------------	-----------------------

C8. O tempo de espera foi adequado.

1 Discordo totalmente	2 Discordo	3 Nem concordo nem discordo	4 Concordo	5 Concordo totalmente
-----------------------	------------	-----------------------------	------------	-----------------------

C9. O produto ou serviço correspondeu ao que eu esperava.

1 Discordo totalmente	2 Discordo	3 Nem concordo nem discordo	4 Concordo	5 Concordo totalmente
-----------------------	------------	-----------------------------	------------	-----------------------

C10. O ambiente estava limpo, organizado e fácil de usar.

1 Discordo totalmente	2 Discordo	3 Nem concordo nem discordo	4 Concordo	5 Concordo totalmente
-----------------------	------------	-----------------------------	------------	-----------------------

C11. Você voltaria a comprar ou contratar conosco?

☐ Sim ☐ Talvez ☐ Não

C12. O que poderíamos fazer melhor na sua próxima visita?

Obrigado pela sua opinião.